



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y
TURISMO**

TESIS

**“COMPETENCIA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS
EMPLEADOS DE SAMIRIA JUNGLE HOTEL, IQUITOS 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

PRESENTADO POR:

GENESIS DE JESUS ALVAREZ DIAZ

ASESOR:

Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°053-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 16 días del mes de marzo del año 2024, a horas: 05:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la Plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "COMPETENCIA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EMPLEADOS DE SAMIRIA JUNGLE HOTEL, IQUITOS 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°0432-2024-FACEN-UNAP., presentado por la Bachiller en Negocios Internacionales y Turismo GENESIS DE JESUS ALVAREZ DIAZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO, que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr. (Presidente)
Lic. Nit. LOURDES VICTORIA SANCHEZ GARCIA, Mag. (Miembro)
Lic. Nit. ROBERTO CARLOS AMORETTI CASAS, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**


El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **MUY BUENA (18)**.

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las 07:00 p.m. del 16 de marzo del 2024, se dio por concluido el acto académico.


Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.
Presidente


Lic. Nit. LOURDES VICTORIA SANCHEZ GARCIA, Mag.
Miembro


Lic. Nit. ROBERTO CARLOS AMORETTI CASAS, Mag.
Miembro


Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264




JURADO Y ASESOR

JURADO Y ASESOR



Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.
Presidente
CLAD- 22275



Lic. Nit. LOURDES VICTORIA SANCHEZ GARCIA, Mag.
Miembro
CLAD- 19960



Lic. Nit. ROBERTO CARLOS AMORETTI CASAS, Mag.
Miembro
CLAD- 33147



Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Dr.
Asesor
CLAD N°01966

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_ALVAREZ DIAZ.pdf

AUTOR

GENESIS DE JESUS ALVAREZ DIAZ

RECuento DE PALABRAS

9080 Words

RECuento DE CARACTERES

47045 Characters

RECuento DE PÁGINAS

44 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

488.0KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 13, 2023 10:35 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 13, 2023 10:36 AM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres, quienes me guiaron y apoyaron en el camino de cada uno de mis logros. Los amo infinitamente.

AGRADECIMIENTO

Familia, amigos, compañeros y profesores, son el conjunto de seres queridos que me acompañaron y guiaron en todo el proceso de mi educación superior; agradezco sus conocimiento, amor y tiempo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	17
2.1 Formulación de la hipótesis	17
2.2 Variables y su operacionalización	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño	19
3.2. Diseño muestral	20
3.3. Procedimientos de recolección de datos	21
3.4. Procesamiento y análisis de datos	22
3.5. Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	24
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	38

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	42
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	43
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Competencia laboral	24
Tabla 2 Identificación de competencias	25
Tabla 3 Normalización de competencias	26
Tabla 4 Formación de competencias	27
Tabla 5 Calidad de servicio	28
Tabla 6 Fiabilidad	29
Tabla 7 Capacidad de respuesta	30
Tabla 8 Seguridad	31
Tabla 9 Empatía	32
Tabla 10 Elementos tangibles	33
Tabla 11 Prueba de normalidad de los datos procesados	34
Tabla 12 Relación entre la competencia laboral y la calidad de servicio	34
Tabla 13 Relación entre identificación de competencias y la calidad de servicio	35
Tabla 14 Relación entre la normalización de competencias y la calidad de servicio	36
Tabla 15 Relación entre la formación de competencias y la calidad de servicio	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Competencia laboral	24
Figura 2 Identificación de competencias	25
Figura 3 Normalización de competencias	26
Figura 4 Formación de competencias	27
Figura 5 Calidad de servicio	28
Figura 6 Fiabilidad	29
Figura 7 Capacidad de respuesta	30
Figura 8 Seguridad	31
Figura 9 Empatía	32
Figura 10 Elementos tangibles	33

RESUMEN

El informe tuvo como objetivo de estudio determinar la relación determinar la relación que existe entre la competencia laboral y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle hotel, Iquitos 2023. Se optó por un estudio tipo aplicada acompañado de un diseño no experimental, tomando como muestra a 150 huéspedes, a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de información. Obteniendo como resultados que, competencia laboral fue calificada como regular por el 37% de los huéspedes y un 36% la considera adecuada. Por otro lado, la calidad de servicio es percibida como buena por el 33% de encuestados y seguido el 32% la califica como regular. Finalmente concluyo que existe una correlación directa y significativa entre la competencia laboral y la calidad del servicio en el Samiria Jungle Hotel, Iquitos, durante 2023, respaldada por un coeficiente Rho de 0,643 y un nivel de significancia de 0,000. Asimismo, la identificación, normalización y formación de competencias influyen de manera positiva en la calidad del servicio, con coeficientes Rho de 0,549, 0,579 y 0,648, respectivamente.

Palabras clave: Competencia laboral; Calidad de servicio.

ABSTRACT

The study objective of the report was to determine the relationship between labor competence and quality of service in employees of Samiria Jungle hotel, Iquitos 2023. We opted for an applied type study accompanied by a non-experimental design, taking as a sample 150 guests, to whom a questionnaire was applied for the collection of information. Obtaining as results that, labor competence was qualified as regular by 37% of the guests and 36% considered it adequate. On the other hand, the quality of service is perceived as good by 33% of respondents and followed by 32% rating it as fair. Finally, I conclude that there is a direct and significant correlation between labor competence and quality of service at the Samiria Jungle Hotel, Iquitos, during 2023, supported by a Rho coefficient of 0.643 and a significance level of 0.000. Likewise, the identification, standardization and formation of competencies have a positive influence on the quality of service, with Rho coefficients of 0.549, 0.579 and 0.648, respectively.

Keywords: Labor competence; Quality of service.

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero dentro de la industria del turismo a nivel mundial, posee un peso muy relevante, el cual viene acorde del incremento de la demanda turística. Así como el sector vive constantes cambios y dificultades como fue la pandemia del COVID 19, las acciones permitirán acelerar la recuperación, mantener sus clientes y prestar un buen nivel de calidad en sus servicios de acuerdo a la competencia laboral (Cabrerizo et al., 2021).

Según Gutiérrez (2021), en las últimas décadas a nivel mundial, la industria hotelera española evolucionó magníficamente convirtiéndose en una referencia normativa del desempeño para el resto del mundo en cuanto a gestión de la calidad. Su adaptación al cambio les sirvió para salir adelante, hoy en día es muy difícil encontrar hoteles y cadenas hoteleras que no estén sujetas a la mejora constante de la calidad, tanto en productos como en servicios. España maneja costes fijos muy elevados de acuerdo a lo que ofrece en el sector hotelero y se ve afectado por la estacionalidad, en el cual las temporadas bajas no son favorables para el sector.

Los hoteles como The Landmark London o The Mirror Barcelona usan el “Sello de Calidad” que pertenece a ReviewPro con la finalidad de publicar de forma online las opiniones de unas 90 personas de todo el mundo aproximadamente, en las que establecen puntuaciones según sus percepciones. Hoy en día, las opiniones online se volvieron muy relevantes con el pasar de los años, de esa forma los hoteles gestionan la calidad, identifican grandes problemas a nivel de departamentos siendo útil para mejorar la venta de los productos y servicios. Por otro lado, la cadena Sidorme realiza cuestionarios internos para

sus empleados con la finalidad de contrarrestar errores organizacionales (Ramos et al., 2021; Zhang *et al.*, 2022).

Según Campos (2023) en América Latina y el Caribe, la industria turística no posee un nivel alto de desarrollo que impacte positivamente como referente global. En este escenario; Brasil, Argentina y México poseen mayor poder a nivel internacional, encontrándose dentro de los 50 países más influyentes del mundo.

El sector hotelero en México se caracteriza por su efecto dominó en la economía y por ayudar en el desarrollo de su región debido a la gran producción de empleos y divisas que maneja. Representa el 26,7 % del Producto Interno Bruto (PIB). Mayormente reciben huéspedes de EE.UU., Canadá y Europa, por lo cual, necesitan empleados altamente capacitados y que manejen varios idiomas. Después de la pandemia se perdió muchos empleados, algunos volvieron y se contrataron nuevos; actualmente eso es un problema ya que el servicio se ve mermado por falta de trabajadores y la poca competencia laboral (REPORTUR, 2022).

El sector hotelero de Brasil fue fuertemente golpeado por la pandemia de la Covid-19 y plantea recuperarse totalmente en el 2023, según el Foro de Operadores Hoteleros de Brasil (FOHB). En 2022 mejoró la demanda, Sao Paulo fue la región con más demanda turística, seguido de Minas Gerais y Rio de Janeiro. En Rio de Janeiro optaron por la reconversión de los hoteles. La competencia laboral de los empleados de grandes hoteles brasileños se puede evaluar a través de los sitios como Trip Advisor permitiendo a los gestores evaluar sus estrategias operativas y metas de gestión en base a los

requisitos de los clientes. En aquellos hoteles se evidenció un perfil inadecuado de empleados entre profesionales y empíricos (Schäfer *et al.*, 2018; Mendonça & Corseuil, 2021).

Hoy en día, en el Perú, se puede decir que el sector turístico es uno de los pocos sectores que aún sigue en proceso de recuperación de su economía después de la pandemia, ya que depende de la afluencia de viajeros locales y extranjeros. El destino turístico que posee la mayor afluencia en el país es Machu Picchu, después de la caída de la economía por causa de la pandemia del Covid-19, los hoteles de aquel destino desarrollaron capacitaciones y fortalecieron los establecimientos. Por otro lado, para afianzar un servicio y producto de calidad se impulsó una buena relación con los proveedores (Hurtado, 2022).

En el ámbito local, la ciudad de Iquitos es la sexta ciudad más poblada del Perú y en cuanto al turismo su temporada más alta son los meses de julio, agosto y diciembre. En la zona céntrica de la ciudad se encuentra una buena oferta de hoteles según el tipo de turista y entre ellos está DoubleTree By Hilton de 5 estrellas, La Casa Morey de 3 estrellas, Hotel La Casona de 2 estrellas, Samiria Jungle Hotel de 4 estrellas, entre otros. Todos ellos ofrecen diversos servicios y con diferente calidad; desde la atención hasta el confort de las habitaciones.

Samiria Jungle Hotel que se ubica en la ciudad de Iquitos, frente al río Itaya y a 400 mt de la Plaza de Armas dispone de diferentes servicios al cliente. Cuenta con 71 habitaciones, área de restaurante, sala de reuniones, piscina al aire libre, bar, jardín, entre otros (Hotel Samiria Jungle, 2023).

Sin embargo, los empleados no poseen las habilidades correspondientes al realizar sus funciones, son lentos para solucionar los problemas y su actuar es ineficiente. La falta de limpieza e higiene también es un punto crítico, así como, la demora en el servicio de restaurante sumando la mala atención. Además, algunas habitaciones poseen deterioros y humedad en sus paredes, lo cual demuestra el poco interés de sus gestores. Por tal motivo la calidad de servicio del hotel está en juego, atrayendo más quejas y disgusto de los clientes al no cumplir con sus expectativas.

En concordancia con lo anteriormente expuesto en la realidad problemática se planteó como problema principal ¿Qué relación existe entre la competencia laboral y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle hotel, Iquitos 2023?, como problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre la identificación de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023?; 2. ¿Qué relación existe entre la normalización de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023?; 3. ¿Qué relación existe entre la formación de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023?

Seguidamente, como objetivo principal que persiguió el estudio fue Determinar la relación que existe entre la competencia laboral y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle hotel, Iquitos 2023. Como objetivos específicos se plantearon: 1. Determinar la relación que existe entre la identificación de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023; 2. Determinar la relación que existe entre la normalización de competencias y la calidad de servicio en los empleados

de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023; 3. Determinar la relación que existe entre la formación de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.

La investigación resultó importante, dado que las variables de estudio, competencia laboral y calidad de servicio sirvieron para identificar dimensiones e indicadores de estudio. Se extrajo información de diversos estudios y citas teóricas de autores conocedores del tema a través de artículos de investigación, libros, revistas y tesis de pregrado y posgrado. Además, se justificó de forma práctica, ya que fue útil para la empresa y empresas del mismo rubro que pudieron realizar un plan de acción estratégico, comprender las necesidades de los clientes, generar vínculos empleador-empleados al valorar comentarios de los clientes y desarrollar soluciones, gestionar mejor las áreas correspondientes y realizar capacitaciones y talleres para potencializar habilidades y capacidades.

La investigación resultó viable, debido a la disposición precisa del tiempo para su desarrollo. Asimismo, se dispuso de un grupo de personas para ayudar en la recolección de toda la información y recursos financieros para solventar los gastos de las actividades que se desarrollaron. Finalmente, se usaron los recursos materiales e instrumentos para obtener la información requerida y determinar la relación que existió entre competencia laboral y calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.

En la investigación anterior, la limitación fue el tiempo disponible que tuvieron los huéspedes del hotel para responder el instrumento de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2022, se llevó a cabo un estudio de naturaleza cualitativa, con un enfoque descriptivo y no experimental, involucrando a un grupo específico de 33 empleados. El objetivo principal de esta investigación fue examinar la relación existente entre la competencia laboral y rendimiento en el trabajo. Concluyeron que, existe una correlación positiva muy fuerte ($Rho=0,811$) entre la competencia laboral y rendimiento en el trabajo del colaborador del Órgano de Control Institucional Diris Lima Este, El Agustino 2022. Pues al evaluar la competencia laboral de los trabajadores se evidenció que siempre cumplen con sus funciones, apoya a sus compañeros, siempre se encuentran comprometidos con brinda una buena atención al usuario, y propone estrategia frente a situaciones que se presentan. (Martinez y Navarrete, 2022).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo documental, exploratoria y descriptiva, de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, con una muestra de 194. La investigación determinó que el personal administrativo como los directivos coincidieron que la cultura jerárquica fue la que más se dominó y que la cultura preferida fue la de tipo clan y seguida de ella, la cultura de mercado. El trabajo concluyó que la universidad fue considerada humanista porque en su mayoría los estudiantes destacaron por sus

valores, de los cuales existieron elementos cercanos a la cultura de tipo clan evidenciando algunos aspectos afines de la cultura en relación a las competencias laborales (Aimara, 2021).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo-transversal y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los usuarios de LATAM de todos los vuelos desde la ciudad de Iquitos, con una muestra de 150 usuarios que llegaron a viajar con la aerolínea a nivel nacional partiendo desde la ciudad de Iquitos durante el 2019. La investigación determinó que, el 59% de la población sintió satisfacción en la calidad de los servicios, el 30% muy satisfecho y 10% insatisfecho. El trabajo concluyó que el 90% de los encuestados fueron satisfechos gracias a la percepción de los elementos materiales, la honestidad, capacidad de respuesta alta, medidas preventivas y empatía, solo el 10% fue calificado como insatisfecho (Rengifo y Rodriguez, 2021).

En el 2021, se realizó una investigación cuantitativa con un enfoque descriptivo y transversal, abarcando a 100 participantes. El objetivo principal fue comprender la percepción sobre la calidad del servicio ofrecido por el Hotel Ysapy en Pilar desde el punto de vista de sus usuarios. Concluyeron que, la mayoría de los huéspedes del Hotel Ysapy calificaron el servicio como bueno. Esta evaluación sugirió que el hotel cumpla de manera efectiva con las expectativas y requerimientos de sus clientes. Además, destacó una notable confiabilidad en los servicios proporcionados, lo cual se refleja en la alta tasa de retención y lealtad de sus visitantes (Amarilla y Merlos, 2021).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva-deductiva, de diseño no experimental-transversal, que incluyó como población de estudio a exportadores de la empresa Greenandes Ecuador (aquellos encargados de carga) que engloban un total de 336, con una muestra de 180 clientes exportadores de la empresa. La investigación determinó que la satisfacción al cliente fue influenciada por la calidad del servicio. La investigación concluyó que los índices de calidad tuvieron valores negativos, especialmente en fiabilidad y capacidad de respuesta, por lo tanto, los clientes recibieron menos de lo que esperaban del servicio (Rivera, 2019).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo explicativa-correccional y de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a los colaboradores del área de operaciones de la empresa BGM S.A.C., con una muestra de 32 colaboradores. La investigación determinó que la excelencia del servicio que caracteriza a la organización fue afectada negativamente por el rendimiento laboral del área de operaciones. El trabajo concluyó que la capacitación era deficiente, lo cual causó un bajo desempeño de los colaboradores por no tener el conocimiento para desarrollar sus labores, afectando la satisfacción de los clientes y los resultados de la empresa (Sandoval, 2019).

1.2. Bases teóricas

Variable 1: Competencia laboral

La competencia laboral se define como la capacidad efectiva que manifiesta una persona cuando lleva a cabo un ejercicio laboral con éxito plenamente identificada, en cuanto a su enfoque es importante identificar y especificar las fases de su aplicación, las cuales constan en la identificación de competencias, normalización de competencias, y formación basada en competencias y la certificación de competencias (Ramirez, 2022; Muñoz et al., 2021).

Las competencias profesionales son la totalidad de conocimientos, destrezas y aptitudes que manifiestan las personas en el desempeño de sus acciones, las cuales están definidas y asociadas a una actividad en específica (Enríquez, 2019).

La competencia laboral es el conjunto de conocimientos, cualidades, destrezas y habilidades que se evidencian al momento de una discusión, al realizar consultas y tomar decisiones en el área de trabajo (Bermúdez et al., 2020), manifestando la capacidad que posee cada individuo, a su vez, considera que los aspectos pertenecientes a los trabajadores deben estar en constante prueba para brindar soluciones a posibles problemas que se pueden dar en el ámbito laboral (Oblitas, 2021).

La competencia laboral se visualiza como una obra que surge de una mezcla de recursos que se relaciona con aquellos recursos ambientales. Es decir, la relación entre los aspectos que posee una persona, tales como, los conocimientos, saberes, cualidades o aptitudes y, las

relaciones laborales, documentos, informaciones, entre otros (Ugalde et al., 2021).

Para Vera (2021), la competencia laboral engloba un grupo de cualidades que toda persona posee para manifestar un desempeño excelente en un entorno que está en constante cambio y exige la multifuncionalidad, asimismo, se refiere a la capacidad de aprendizaje, un sentido amplio, la flexibilidad y capacidad de adaptarse al manejo de nuevas herramientas y programas de informática.

Acorde a los diferentes conceptos que se consideró para la presente investigación, lo enseñado por el autor Vargas (2004) se centra en los aspectos más característicos y referente a las fases de su aplicación se encuentra relacionado con la descripción del problema que se planteará en esta investigación, razón por la cual según su descripción se elige las siguientes dimensiones de la competencia laboral.

Dimensiones de la Competencia laboral

Para Vargas (2004) citado por Calderón (2023), existen 4 fases en la competencia laboral, de las cuales, se considerará 3 como dimensiones para esta investigación, ya que mostrará las debilidades de la realidad problemática que se encontró en la investigación.

Identificación de competencias: es el proceso mediante el cual se observan la reunión de las competencias para poder ejercer una actividad, propiciamente sobre la base de la realidad del trabajo. Cumpliendo debidamente el perfil profesional del área de trabajo para

poder visualizar sus habilidades, destrezas y funciones en general (Pérez, 2021; Calderón, 2023).

Normalización de competencias: es el proceso de estandarización después de identificar las competencias. En este punto es necesario la descripción para aclarar las transacciones entre los empleadores y trabajadores, tales como sus conocimientos, comportamiento, evidencia de su desempeño y los estándares profesionales, con el fin de que se transforme en un ejemplo válido para todos los trabajadores y empleados, tal como una norma (Pérez, 2021; Calderón, 2023).

Formación basada en competencias: se basa en la elaboración de currículos de formación para el trabajo que necesita el sector empresarial, después de identificar, describir y normalizar las competencias y da como resultado una persona eficiente. Los indicadores que más resaltan son el nivel de aprendizaje del trabajador, las capacitaciones adquiridas, calidad de su formación y por último su experiencia (Pérez, 2021; Calderón, 2023).

Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicio se percibe a través del juicio global de cada cliente acerca de las excelentes o superiores características y su utilidad que posee el mismo, que deriva de una comparación que se encuentra entre las expectativas que puede tener un cliente y las percepciones de sus resultados al uso del servicio (Soto y Villena, 2020).

La calidad de servicio se manifiesta como la superioridad o excelencia, en donde la percepción de la calidad basad-o en el raciocinio del cliente

alcanza la excelencia total o la superioridad del bien y/o servicio adquirido (López et al., 2020).

Asimismo, cuando se habla de calidad de servicio se refiere a la satisfacción de los requerimientos que se adquiere cuando el servicio responde a todas las expectativas de los clientes, hasta el punto de poder sobrepasar con sus percepciones (Silador et al., 2022).

La calidad de servicio alcanza o supera las perspectivas que el cliente posee frente al servicio ofrecido, de tal manera que la excelencia del servicio fija esfuerzos para poder generar una buena gestión del desempeño de los colaboradores, por lo tanto se tiene que tener una buena comunicación, aliento, incorporación, información clara y precisa, trabajo en equipo, ideas, en todas las áreas de la organización sometiendo a exigencias y esfuerzos en la búsqueda de evidenciar eficacia, seguidamente eficiencia y competitividad para una mayor calidad del servicio ya que eso determina el éxito de una empresa (Charca, 2022; Carrasco, 2022).

Dimensiones de la calidad de servicio

Parasuraman et al., (1988) citado por Amarilla y Merlos (2021) miden la calidad del servicio a través de 5 dimensiones, las cuales fueron consideradas para esta investigación.

Fiabilidad: se considera a la competencia de realizar el servicio que se prometió, con seguridad, a tiempo y de manera creíble. Esto va requerir una coherencia en la asistencia de los servicios y la consumación de las promesas propuestas (Amarilla y Merlos, 2021; Amarilla y Merlos, 2021).

Capacidad de respuesta: este criterio mide la voluntad y disposición para ayudar a los clientes ante las dudas y los problemas a través de la respuesta rápida a los posibles problemas y brindar un servicio oportuno y eficiente (Amarilla y Merlos, 2021; Amarilla y Merlos, 2021).

Seguridad: se manifiesta a través del conocimiento y la cortesía que demuestran los clientes internos y su capacidad transmitir seguridad y confiabilidad al momento de desempeñar sus labores en el servicio brindado (Amarilla y Merlos, 2021; Amarilla y Merlos, 2021).

Empatía: es aquella capacidad de brindar una atención personalizada a los clientes teniendo cuidado y consideración en todo momento. De esta forma los clientes se sentirán bienvenidos en otras oportunidades, cuando la empresa brinda más cuidado, el cliente es más comprensivo (Amarilla y Merlos, 2021; Amarilla y Merlos, 2021).

Elementos tangibles: engloba el complejo físico, equipamiento, máquinas, actitud de los empleados y el material informativo en los clientes (Amarilla y Merlos, 2021; Amarilla y Merlos, 2021).

1.3. Definición de términos básicos

Competencia: se trata de manifestar conocimientos que toda persona desarrolla a lo largo de su vida para actuar en situaciones específicas de trabajo. Los modelos de competencia incluyen actuar desde una visión holística, de manera innovadora y responsable, creando condiciones para que las personas articulen sus conocimientos al enfrentar los problemas y situaciones inusuales que encuentran en el trabajo (Bermúdez et al., 2020).

Perfil Profesional: se denomina de esa forma a los aspectos relevantes que todo profesional debe tener para resolver las exigencias comunes en su área laboral, esta denominación se establece cuando la persona participó de un sistema de instrucción (Muñoz et al., 2021).

Habilidades: un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan a una persona la dinámica de la actividad con la intención de realizar, cambiar, producir objetos, resolver tareas e influir en sí mismo y autorregularse (Ramirez, 2022).

Aptitudes analíticas: corresponden a analizar de forma creativa, evaluar alternativas, resolver dificultades, elaborar y planificar recursos visuales de la comunicación y otro tipo de información, saber prepararse y razonar (Rivera, 2019).

Cualidades personales: son aquellas características que posee un individuo que lo hace particular, como, compromiso, dignidad, cordialidad, administración personal, honradez y honra (Ugalde et al., 2021).

Actitudes: es aquella situación mental y neural que posee una persona para responder, según la práctica y sobre la conducta respecto a las situaciones con los que se pueda relacionar (Soto y Villena, 2020).

Estándares: se entendido como una norma, pauta, tipo o regla que Con el pasar del tiempo se fue aplicó a los bienes y servicios producidos, así como a las instituciones, personas, situaciones trabajos, conocimientos, aprendizajes y las competencias (Sandoval, 2019).

Ciente: es aquel individuo u organización que comercia de forma voluntaria productos y/o servicios que necesita o anhela, para otro individuo o empresa; son la razón de ser de la construcción de productos y servicios (Zhang *et al.*, 2022).

Competitividad: es cuando una empresa agrega estrategias competitivas para poder mejorar la participación de sus productos y/o servicios en el mercado de forma fluida. Estas habilidades están relacionadas con diversas causas, sean controlados por la organización o no, a partir de la enseñanza técnica, comenzando por los clientes externos y las fases administrativas y gerenciales, por último, las políticas gubernamentales y las propiedades de la oferta y la demanda (Aimara, 2021).

Destrezas psicomotoras: es un conjunto de habilidades que se manifiesta en la realización de actividades con ayuda de la experiencia y constancia en la práctica, que con el tiempo se vuelven inconscientes (Cabrerizo *et al.*, 2021).

Calidad: según las necesidades de las personas, la calidad se evidencia cuando esas necesidades fueros satisfechas adecuadamente al uso que espera el cliente (Oblitas, 2021).

Servicio: es la relación con los actos, etapas y ejecuciones inmuebles que comprenden a las acciones que se desarrolla para y con los clientes. Por tal motivo, las organizaciones deben prestar la atención necesaria al servicio brindado, ya que con esa acción se marca la diferenciación en la satisfacción percibida (Rengifo y Rodriguez, 2021).

Satisfacción: consiste en la apreciación mínima que un consumidor puede percibir y a la evaluación que este realizara. Será una buena experiencia si cumplió con sus expectativas y deseos o bien las excedió (Campos, 2023).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa entre la competencia laboral y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.

Hipótesis específicas

Hi₁: Existe relación directa entre la identificación de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.

Hi₂: Existe relación directa entre la normalización de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.

Hi₃: Existe relación directa entre la formación de competencias y la calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.

2.2 Variables y su operacionalización

Variable 1: Competencia laboral

Variable 2: Calidad de servicio

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Tipo	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores	Medio de verificación
Competencia laboral	Según Vargas (2004), la competencia laboral se define como la capacidad efectiva que manifiesta una persona cuando lleva a cabo un ejercicio laboral con éxito plenamente identificada, en cuanto a su enfoque es importante identificar y especificar las fases de su aplicación, las cuales constan en la identificación de competencias, normalización de competencias, y formación basada en competencias y la certificación de competencias.	Cualitativa	Perfil profesional	Ordinal	Totalmente desacuerdo	1	Cuestionario aplicado a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel
			Habilidad				
			Funciones en el puesto de trabajo				
			Destrezas psicomotoras		No estoy de acuerdo	2	
			Conocimiento				
			Comportamiento				
			Evidencia del desempeño				
			Estándares		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
			Nivel de aprendizaje				
			Capacitación				
			Evidencia de calidad				
Experiencia	Ordinal	Estoy de acuerdo	4				
Respetan lo prometido							
Servicio preciso y puntual							
Disposición inmediata							
Voluntad de ayuda a los usuarios							
Capacidad de transmitir seguridad							
Inspiran confianza							
Atención personalizada							
Comunicación comprensiva							
Instalaciones y equipos	Totalmente de acuerdo	5					
Tecnología							
Materiales de Comunicación							
Calidad de servicio	La calidad de servicio se percibe a través del juicio global de cada cliente acerca de las excelentes o superiores características y su utilidad que posee el mismo, que deriva de una comparación que se encuentra entre las expectativas que puede tener un cliente y las percepciones de sus resultados al uso del servicio (Parasuraman et al, 1988).	Cualitativa	Respetan lo prometido	Ordinal	Estoy de acuerdo	4	Cuestionario aplicado a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel
			Servicio preciso y puntual				
			Disposición inmediata				
			Voluntad de ayuda a los usuarios		Totalmente de acuerdo	5	
			Capacidad de transmitir seguridad				
			Inspiran confianza				
			Atención personalizada				
			Comunicación comprensiva		Totalmente de acuerdo	5	
			Instalaciones y equipos				
			Tecnología				
Materiales de Comunicación	Totalmente de acuerdo	5					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

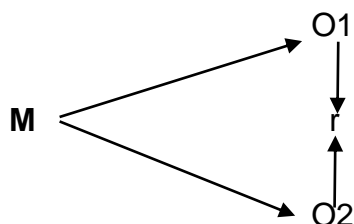
3.1. Tipo y diseño

La metodología para la presente investigación fue de enfoque cuantitativo y tipo aplicada, ya que es un método que orienta a describir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos mediante fundamentos teóricos y procedimientos de evaluación de las variables en análisis. Por ello, se realizó una cantidad finita de encuestas, las mismas que correspondieron a la muestra representativa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Además, el nivel del estudio fue descriptivo-correlacional, porque la investigación se enfocó en narrar el nivel de cada variable y así establecer la conexión que exista entre ambas, sustentándose en la hipótesis de prueba (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, el estudio empleó un diseño no experimental, pues se basó en desarrollar un estudio sin manipular de manera intencional a las variables o se creó una situación aislada al azar, corresponde al argumento de los fenómenos tal y como se facilita en entorno natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

O1: Competencia laboral

O2: Calidad de servicio

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Diseño muestral

Población: En la investigación realizada, la población estuvo conformada por los huéspedes de Samiria Jungle Hotel. La cantidad fue de 150 huéspedes nacionales que se hospedaron en un trimestre del año, información proporcionada por la administración de dicha empresa.

Muestra: La base de datos suministrada por el hotel fue de fácil acceso, por tal motivo se consideró necesario conocer las opiniones de todos los clientes. Se utilizó la muestra censal, en donde la muestra era toda la población. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 150 huéspedes del Samiria Jungle Hotel.

Muestreo: En el estudio se empleó el muestreo censal, ya que mostró una población sólida y precisa.

Criterios de selección

La población se delimitó considerando los criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:** Conjunto de huéspedes que se alojaron de forma frecuente y aquellos clientes que desearon colaborar con la investigación.
- **Criterios de exclusión:** Conjunto de huéspedes que se alojaron un par de veces al año, y aquellos clientes que no quisieron apoyar con la búsqueda de los resultados.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

En cuanto al **procedimiento**, se consultaron dos fuentes. Con la primera se recolectaron datos de fuentes bibliográficas y web gráficas sobre las variables e indicadores, lo cual ayudó para el diseño de la fuente secundaria que correspondió al instrumento respectivo, el cual estuvo compuesto por una serie de interrogantes relacionados a las variables. Tras coordinar con el administrador del Samiria Jungle Hotel, se acordó la fecha y hora para la aplicación de la encuesta y el recojo de la misma. Al llegar el día acordado, ingresaron al alojamiento y dispusieron del recurso humano del hotel para el apoyo del llenado del instrumento a la salida de cada huésped.

Después del procedimiento que redactó en la parte anterior, se precisó que la **técnica** empleada para la evaluación de las variables fue la encuesta, lo que permitió recaudar información relevante sobre el punto de vista de los clientes en relación a la competencia laboral y la calidad de servicio.

Además, como **instrumento** de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual estuvo conformado por 12 interrogantes correspondientes a competencia laboral y 11 interrogantes para la variable calidad de servicio, estas fueron contestadas a través de la escala de Likert, que respondía a 5 opciones: totalmente en desacuerdo, no estoy de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, estoy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

De la misma forma, se **validaron** el recojo de los datos por medio del juicio de expertos, los cuales se encargaron de evaluar las preguntas con las dimensiones e indicadores de las variables respectivamente para admitir el uso en la muestra de estudio.

Por último, la **confiabilidad** de los datos fue tabulada en el programa SPSS con la finalidad de realizar el análisis íntegro a través del programa Alfa de Cronbach, donde se estableció un margen óptimo de 0.7 para que los datos fueran encarrilados y establecieran la respuesta de la investigación. Para ello, se ha calculado un Alfa de 0.947 para la variable Competencia laboral; para Calidad de servicio un Alfa de 0.897.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para recaudar la información, los instrumentos estadísticos que utilizó fueron el programa Excel, el cual proporcionó las tabulaciones de los datos ingresados resumiéndolos en figuras y tablas, de tal manera que facilitó la observación y análisis. Asimismo, utilizó el programa SPSS 27.0 para establecer el grado de confiabilidad de la información. Por último, empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov como estadístico de correlación, debido a que la muestra era de más de 50 personas.

Respecto a la tabla general, tuvo en cuenta la valoración de las opciones de respuesta. Para la variable Competencia laboral la respuesta totalmente en desacuerdo se recodificó para Muy adecuada, no estaba de acuerdo para Adecuada, ni de acuerdo ni en desacuerdo para Regular, estaba de acuerdo para Inadecuada y totalmente de acuerdo

para Muy inadecuada. Para la variable Calidad de servicio la respuesta totalmente en desacuerdo se recodificó para Muy buena, no estaba de acuerdo para Buena, ni de acuerdo ni en desacuerdo para Regular, estaba de acuerdo para Mala y totalmente de acuerdo para Muy mala.

La presentación de los resultados fue a través de las tablas y figuras, las cuales estuvieron separadas en dos grupos diferentes: el primero estuvo constituido por resultados descriptivos, donde mostró las tablas de frecuencia y porcentaje de las variables y las dimensiones; en el segundo grupo, encontró las deducciones sujetas al objetivo general y los objetivos específicos.

3.5. Aspectos éticos

En el estudio realizado, la información recogida fue operada bajo diversos valores. Tales como, el respeto y confidencialidad a las ideas de cada una de las personas encuestadas y la protección de los derechos de privacidad de aquellas. Además, se respetó al autor y sus derechos dentro del marco teórico, de igual forma, se utilizó el APA 7^o edición para citar diversas fuentes bibliográficas, otorgándoles efectividad a la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

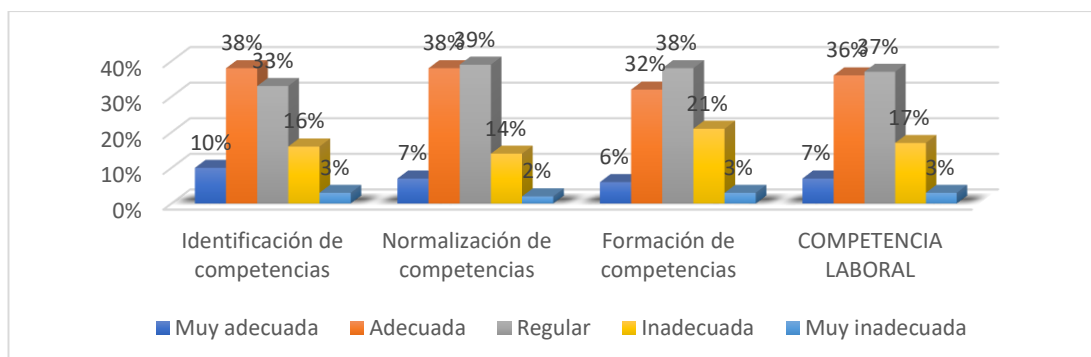
Competencia laboral

	Muy adecuada		Adecuada		Regular		Inadecuada		Muy inadecuada	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Identificación de competencias	15	10%	57	38%	50	33%	23	16%	5	3%
Normalización de competencias	10	7%	57	38%	59	39%	21	14%	3	2%
Formación de competencias	8	6%	48	32%	59	38%	31	21%	4	3%
COMPETENCIA LABORAL	11	7%	54	36%	56	37%	25	17%	4	3%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 1

Competencia laboral



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Tras analizar los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los huéspedes, se ha podido determinar que el 37% de ellos califica como regular la competencia laboral en el Samiria Jungle Hotel en Iquitos. Además, un 36% la considera adecuada y un 17% la califica como inadecuada. Estos datos se reflejan en la tabla y a continuación se analizarán cada una de las dimensiones por separado para una mejor comprensión.

Tabla 2

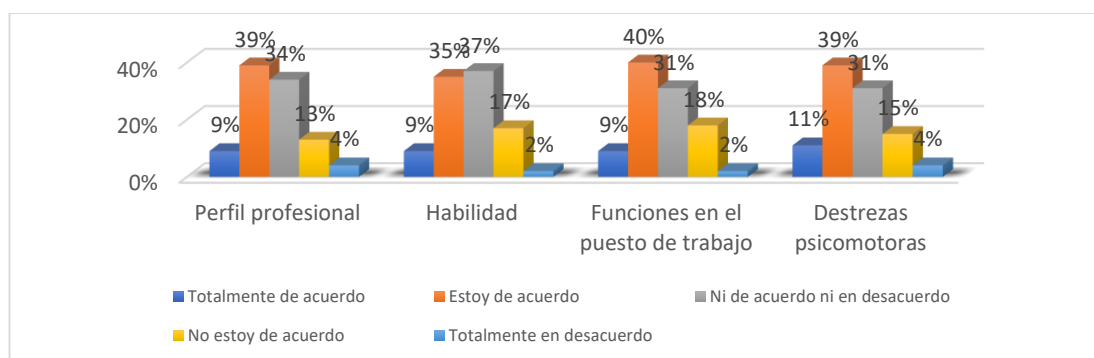
Identificación de competencias

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Perfil profesional	14	9%	59	39%	51	34%	20	13%	6	4%
Habilidad	13	9%	52	35%	56	37%	26	17%	3	2%
Funciones en el puesto de trabajo	14	9%	60	40%	46	31%	27	18%	3	2%
Destrezas psicomotoras	17	11%	58	39%	47	31%	22	15%	6	4%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 2

Identificación de competencias



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En la tabla y figura 2 se logra identificar que, el 39% de los huéspedes encuestados están de acuerdo con el perfil profesional. Por su parte, el 37% de los encuestados se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo con la habilidad que los empleados demuestran al momento de cumplir con su trabajo. Asimismo, el 40% de los huéspedes señalan estar de acuerdo ya que los empleados cumplen con sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo. igualmente, el 39% está de acuerdo ya que los empleados se expresan y comunican de forma adecuada.

Tabla 3

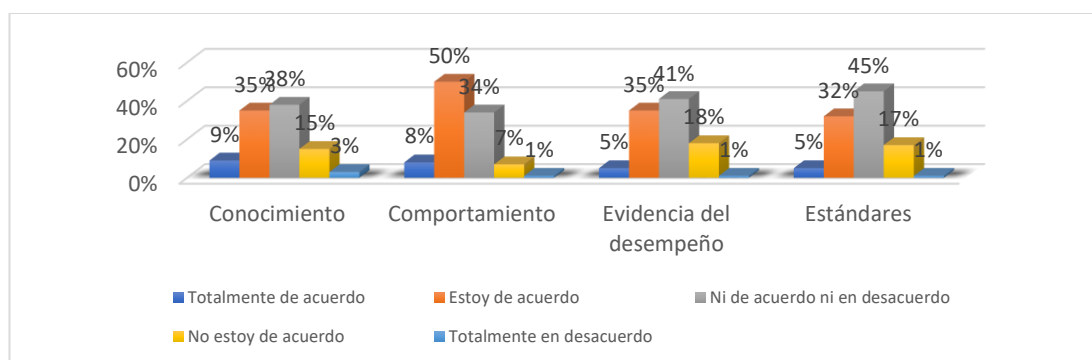
Normalización de competencias

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conocimiento	13	9%	53	35%	57	38%	22	15%	5	3%
Comportamiento	12	8%	75	50%	51	34%	10	7%	2	1%
Evidencia del desempeño	8	5%	53	35%	60	41%	27	18%	2	1%
Estándares	7	5%	48	32%	68	45%	25	17%	2	1%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 3

Normalización de competencias



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En esta dimensión se observa que, el 38% de los huéspedes en Samiria Jungle Hotel, Iquitos se muestran de acuerdo con el conocimiento que muestran los empleados al brindar el servicio. Si embargo, el 50% de los encuestados revela estar de acuerdo con el comportamiento de los empleados al brindar el servicio. Pero, el 41% de los huéspedes están ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que el desempeño de los empleados cumple con las expectativas del huésped. Asimismo, el 45% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, puesto que los empleados están a nivel de los estándares laborales que pertenecen a su área de trabajo.

Tabla 4

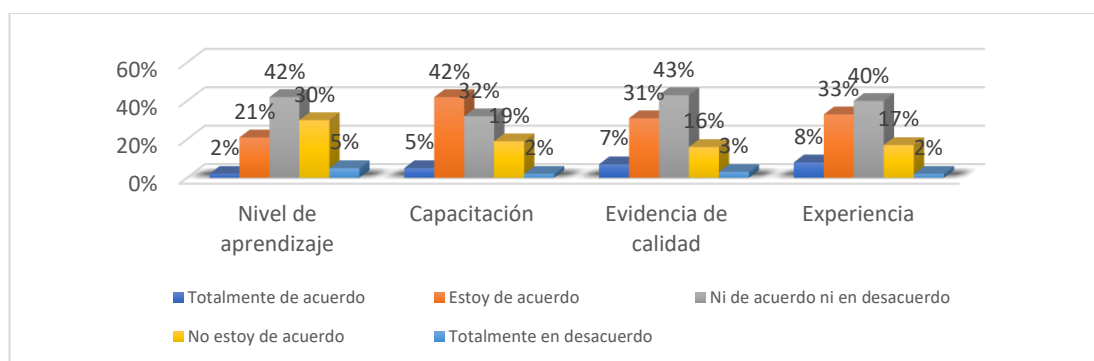
Formación de competencias

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de aprendizaje	3	2%	32	21%	63	42%	45	30%	7	5%
Capacitación	7	5%	63	42%	48	32%	29	19%	3	2%
Evidencia de calidad	11	7%	47	31%	64	43%	24	16%	4	3%
Experiencia	12	8%	49	33%	61	40%	25	17%	3	2%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 4

Formación de competencias



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En la tabla y figura 4 se fija que, el 42% de los huéspedes encuestados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, debido a que los empleados evidencian nuevas técnicas al ofrecer el servicio. Pero el 42% se muestra de acuerdo con la capacitación, puesto que los empleados son capaces de cumplir correctamente sus tareas. Por su parte, el 43% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que, los empleados evidencian calidad laboral al desarrollar sus actividades.

Tabla 5

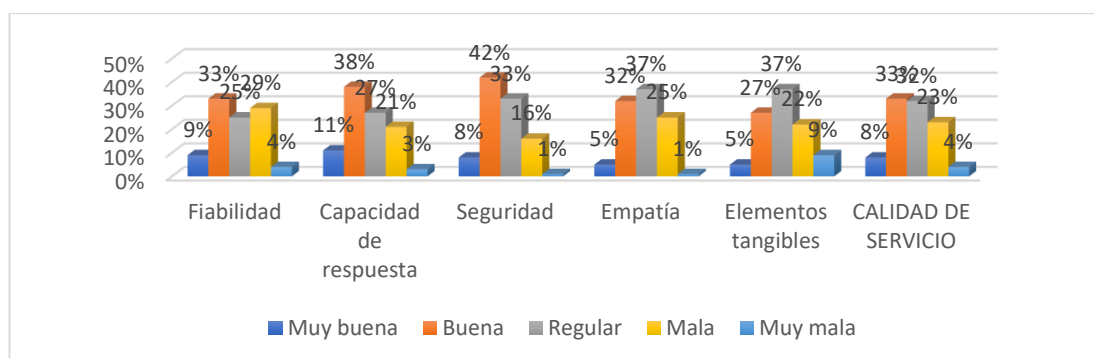
Calidad de servicio

	Muy buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	14	9%	48	33%	38	25%	44	29%	6	4%
Capacidad de respuesta	16	11%	57	38%	40	27%	32	21%	5	3%
Seguridad	9	8%	63	42%	49	33%	25	16%	4	1%
Empatía	8	5%	48	32%	55	37%	38	25%	1	1%
Elementos tangibles	8	5%	40	27%	57	37%	32	22%	13	9%
CALIDAD DE SERVICIO	11	8%	51	33%	48	32%	34	23%	6	4%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 5

Calidad de servicio



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En cuanto a la segunda variable, se observa que el 33% de los huéspedes considera que la calidad de servicio es buena, mientras que el 32% la califica como regular y solo el 23% la considera como mala. Es importante mencionar que cada dimensión que se presenta en la tabla será analizada de manera individual para una mejor comprensión.

Tabla 6

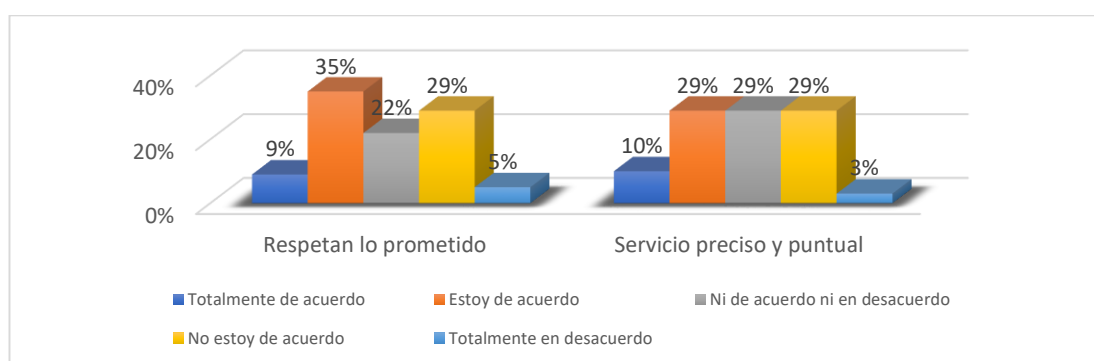
Fiabilidad

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Respetan lo prometido	13	9%	53	35%	33	22%	43	29%	8	5%
Servicio preciso y puntual	15	10%	43	29%	43	29%	44	29%	5	3%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 6

Fiabilidad



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En la dimensión fiabilidad se evidencia que, el 35% de los huéspedes encuestados manifiestan estar de acuerdo porque el hotel ofrece el servicio prometido y el 29% no está de acuerdo. Asimismo, el 29% de los encuestados está de acuerdo con el servicio preciso y puntual, el otro 29% no está de acuerdo.

Tabla 7

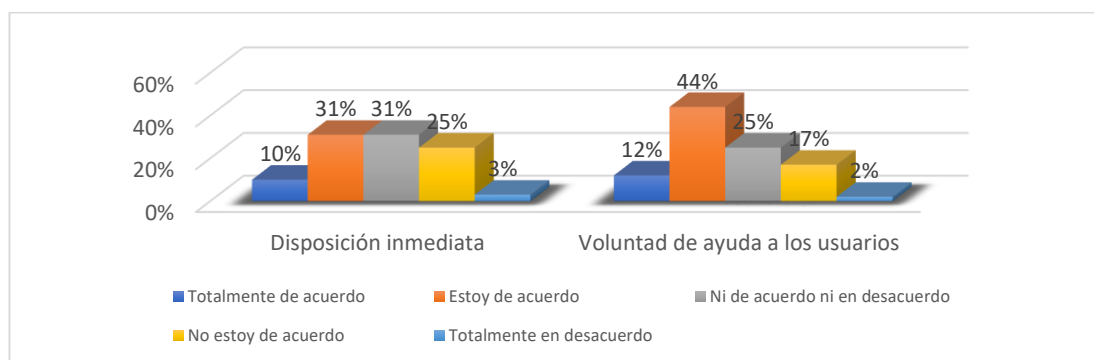
Capacidad de respuesta

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Disposición inmediata	15	10%	47	31%	45	31%	38	25%	5	3%
Voluntad de ayuda a los usuarios	18	12%	67	44%	37	25%	25	17%	3	2%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 7

Capacidad de respuesta



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En esta dimensión, el 31% de los huéspedes refieren estar de acuerdo, ya que ante los imprevistos el hotel actúa con rapidez, el otro 31% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por su parte, el 44% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo, con que los empleados siempre están dispuestos a ayudar, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8

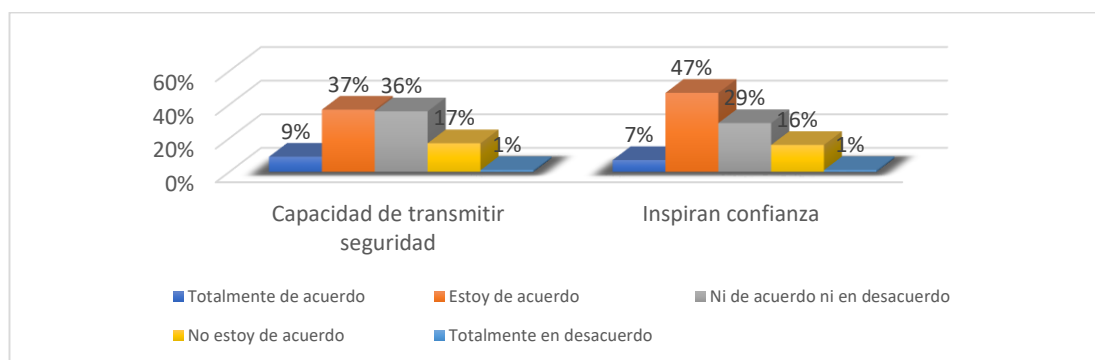
Seguridad

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad de transmitir seguridad	13	9%	57	37%	54	36%	25	17%	1	1%
Inspiran confianza	11	7%	69	47%	44	29%	24	16%	2	1%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 8

Seguridad



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Según la dimensión seguridad, el 37% de los huéspedes encuestados señalan estar de acuerdo con que el hotel y sus empleados transmiten seguridad, el 36% ni de acuerdo ni en desacuerdo. De la misma forma, el 47% está de acuerdo que el comportamiento de los empleados inspira confianza y el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 9

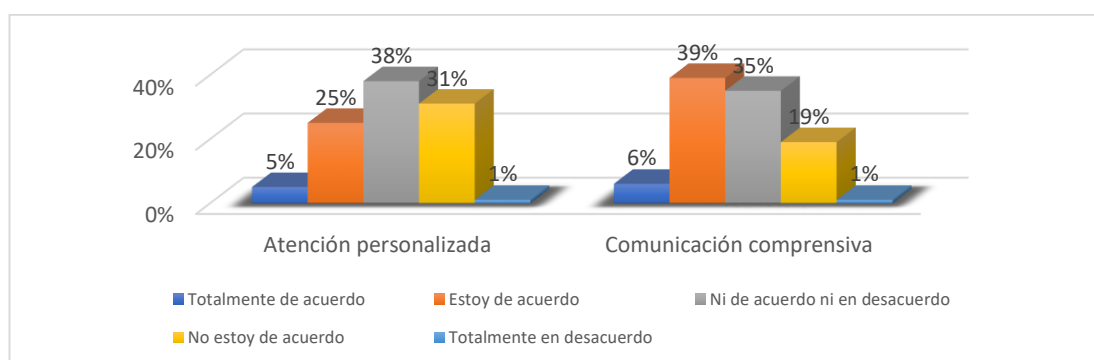
Empatía

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Atención personalizada	7	5%	37	25%	58	38%	46	31%	2	1%
Comunicación comprensiva	9	6%	58	39%	52	35%	29	19%	2	1%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 9

Empatía



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

En la dimensión empatía se evidencia que, el 38% de los huéspedes encuestados indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención personalizada y el 31% no está de acuerdo. No obstante, el 39% de los encuestados señalan estar de acuerdo, ya que los empleados son comprensivos ante los inconvenientes y el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10

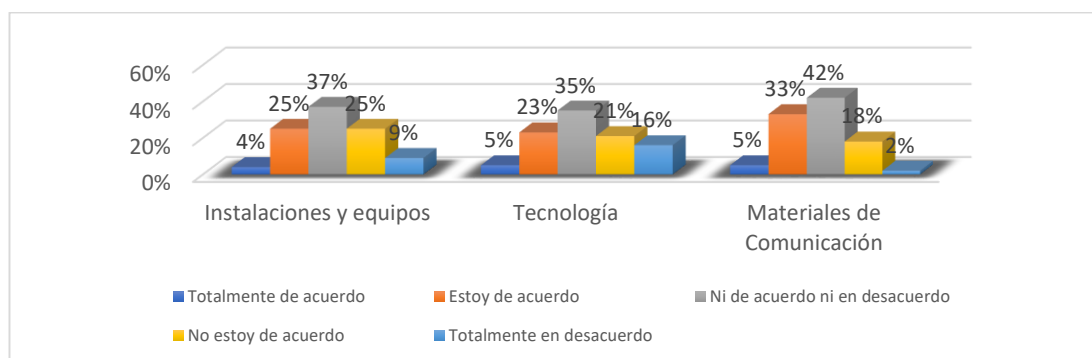
Elementos tangibles

	Tda		Eda		Nda/Ned		Nda		Ted	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Instalaciones y equipos	6	4%	38	25%	55	37%	38	25%	13	9%
Tecnología	8	5%	34	23%	52	35%	32	21%	24	16%
Materiales de Comunicación	7	5%	49	33%	64	42%	27	18%	3	2%

Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Figura 10

Elementos tangibles



Fuente: encuesta a los huéspedes de Samiria Jungle Hotel

Finalmente, el 37% de los huéspedes encuestados indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que las instalaciones y equipos de la empresa son modernos y el 25% no está de acuerdo. Asimismo, el 35% de los encuestados refiere estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, puesto que el hotel posee tecnología innovadora, el 23% está de acuerdo. De la misma forma, el 42% de los huéspedes revelan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, que los empleados transmiten el mensaje de marca del hotel utilizando los materiales de comunicación y el 33% está de acuerdo.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 11

Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencia laboral	,083	150	,014
Identificación de competencias	,120	150	,000
Normalización de competencias	,117	150	,000
Formación de competencias	,112	150	,000
Calidad de servicio	,089	150	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento estadístico a través del programa SPSS v27.

En la Tabla 11 se evidencia que la prueba de normalidad para la variable competencia laboral arroja una significancia de 0,014. Al analizar sus tres dimensiones —identificación, normalización y formación de competencias—, se observa una significancia de 0,000. Por otro lado, la variable calidad de servicio muestra una significancia de 0,006. Dado que estos valores de significancia son inferiores al margen de error establecido en 0,05, se puede determinar que la distribución de los datos no sigue una normalidad. Esta situación nos condujo a emplear un estadístico no paramétrico para analizar la correlación, específicamente, la prueba Rho de Spearman.

Tabla 12

Relación entre la competencia laboral y la calidad de servicio

		Rho de Spearman
Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,643**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento estadístico a través del programa SPSS v27.

La Tabla 12 muestra los resultados inferenciales, en la que se destaca un coeficiente Rho de 0,643. Esta correlación es significativa, con un valor de 0,000. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud media. Dado que es menor que el nivel de significancia esperado (0,01), se acepta la hipótesis del estudio. Esto determina que hay una relación directa entre la competencia laboral y la calidad del servicio ofrecido por los empleados del Samiria Jungle Hotel de la ciudad de Iquitos, en el año 2023.

Tabla 13

Relación entre identificación de competencias y la calidad de servicio

		Rho de Spearman
Identificación de competencias	Coeficiente de correlación	,549**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: procesamiento estadístico a través del programa SPSS v27.

En la Tabla 13 se evidencia los resultados inferenciales, en la que se destaca un coeficiente Rho de 0,549. Esta correlación es significativa, con un valor de 0,000. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud media. Dado que es menor que el nivel de significancia esperado (0,01), se acepta la hipótesis del estudio. Esto determina que hay una relación entre la identificación de competencias y la calidad del servicio ofrecido por los empleados del Samiria Jungle Hotel de la ciudad de Iquitos, en el año 2023.

Tabla 14

Relación entre la normalización de competencias y la calidad de servicio

		Rho de Spearman
Normalización de competencias	Coeficiente de correlación	,579**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: procesamiento estadístico a través del programa SPSS v27.

En la Tabla 14 se identifica los resultados inferenciales, en la que se destaca un coeficiente Rho de 0,579. Esta correlación es significativa, con un valor de 0,000. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud media. Dado que es menor que el nivel de significancia esperado (0,01), se acepta la hipótesis del estudio. Esto determina que hay una relación entre la normalización de competencias y la calidad del servicio ofrecido por los empleados del Samiria Jungle Hotel de la ciudad de Iquitos, en el año 2023.

Tabla 15

Relación entre la formación de competencias y la calidad de servicio

		Rho de Spearman
Formación de competencias	Coeficiente de correlación	,648**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: procesamiento estadístico a través del programa SPSS v27.

Por último, en la Tabla 15 se evidencia los resultados inferenciales, en la que se destaca un coeficiente Rho de 0,648. Esta correlación es significativa, con un valor de 0,000. Esta cifra indica una correlación positiva de magnitud media. Dado que es menor que el nivel de significancia esperado (0,01), se acepta la hipótesis del estudio. Esto determina que hay una relación entre la

formación de competencias y la calidad del servicio ofrecido por los empleados del Samiria Jungle Hotel de la ciudad de Iquitos, en el año 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La competencia laboral y la calidad de servicio son dos aspectos fundamentales en el desarrollo y éxito de cualquier empresa, especialmente en el sector hotelero. En el caso específico del Samiria Jungle Hotel en Iquitos, es fundamental que los empleados cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes.

Por tanto, se determinó que, la competencia laboral en el Samiria Jungle Hotel en Iquitos es calificada como regular (37%), debido a que están de acuerdo con que los empleados cumplen con sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo; con el comportamiento de los empleados al brindar el servicio; de acuerdo con la capacitación, puesto que los empleados son capaces de cumplir correctamente sus tareas. Dado estos resultados son corroborados por el estudio de Martínez y Navarrete (2022) quienes señalan que la competencia laboral del colaborador del Órgano de Control Institucional Diris Lima Este, El Agustino, se evidenció que siempre cumplen con sus funciones, apoyan a sus compañeros, siempre se encuentran comprometidos con brindar una buena atención al usuario, y proponen estrategia frente a situaciones que se presentan. Sin embargo, estos resultados, no concuerdan con la investigación de Sandoval (2019) quien menciona que la competencia laboral de los colaboradores del área de operaciones de la empresa BGM S.A.C es deficiente, debido a la falta de capacitación, lo cual causa un bajo desempeño de los colaboradores por no tener el conocimiento para desarrollar sus labores afectando la satisfacción de los clientes y los resultados de la empresa.

En cuanto a la calidad de servicio el 33% lo califica como buena, puesto que los huéspedes están de acuerdo con que el hotel ofrece el servicio prometido; que los empleados están dispuestos a ayudar; y el comportamiento de los empleados inspira confianza; así como están de acuerdo a que los empleados son comprensivos ante los inconvenientes; pero los huéspedes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, que los empleados transmiten el mensaje de marca del hotel utilizando los materiales de comunicación. Estos descubrimientos mantienen similitud con los resultados de Amarilla y Merlos (2021), quienes sostienen que, la mayoría de los huéspedes del Hotel Ysapy calificaron el servicio como bueno, ya que, el hotel cumple de manera efectiva con las expectativas y requerimientos de sus clientes. Además, destaca una notable confiabilidad en los servicios proporcionados, lo cual se refleja en la alta tasa de retención y lealtad de sus visitantes. No obstante, estos hallazgos no concuerdan con el estudio de Rivera (2019) quien hace mención que los índices de calidad de servicio hacia los clientes son negativos, especialmente en fiabilidad y capacidad de respuesta, por lo tanto, los clientes recibieron menos de lo que esperaban del servicio.

En 2023, en el Samiria Jungle Hotel de Iquitos, los resultados determinan una fuerte correlación entre las competencias laborales y la calidad del servicio. Esta correlación, indicada por un coeficiente Rho de 0,643, destaca la relevancia de las competencias laborales en la optimización del servicio hotelero. Asimismo, la identificación, normalización y formación de competencias influyen de manera positiva en la calidad del servicio, con coeficientes Rho de 0,549, 0,579 y 0,648, respectivamente. Estos hallazgos

subrayan la necesidad de invertir en el desarrollo y reconocimiento de competencias para mejorar la experiencia del cliente en el sector hotelero.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Los resultados inferenciales muestran una correlación directa y significativa entre la competencia laboral y la calidad del servicio en el Samiria Jungle Hotel, Iquitos, durante 2023. Esta relación es respaldada por un coeficiente Rho de 0,643 y un nivel de significancia de 0,000, resaltando la competencia laboral como factor determinante para intervenir en el comportamiento de la calidad de servicio en dicho hotel.

Adicionalmente, se evidenció que la identificación de competencias guarda una correlación positiva y significativa con la calidad del servicio ofrecido por el personal, respaldada por un coeficiente Rho de 0,549 y un nivel de significancia de 0,000.

También se encontró una correlación positiva entre la normalización de competencias y la calidad del servicio, con un coeficiente Rho de 0,579 y un nivel de significancia de 0,000.

Finalmente, la relación entre la formación de competencias y la calidad del servicio también es positiva, corroborada por un coeficiente Rho de 0,648 y un nivel de significancia de 0,000.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente General de Samiria Jungle Hotel, Iquitos, proporcionar capacitación y desarrollo continuo a los empleados para mayor oportunidad de aprendizaje y desarrollo, tanto en habilidades técnicas como en habilidades blandas, esto ayudará a mejorar su desempeño laboral y la calidad de servicio que ofrecen a los clientes.

Al administrador de Samiria Jungle Hotel, Iquitos, se le sugiere, identificar las competencias técnicas para determinar las habilidades y conocimientos específicos de cada empleado requeridos para desempeñar cada puesto de trabajo, como la experiencia en hostelería, manejo de herramientas y equipos, conocimientos culinarios, entre otros.

Al Gerente General de Samiria Jungle Hotel, Iquitos, se le recomienda monitorear constantemente a los empleados en cómo se comportan y si muestran conocimiento al brindar el servicio a los huéspedes para tomar acción inmediata en caso de que surjan quejas, ya que es fundamental que el hotel se enfoque en brindar una experiencia única y memorable a sus huéspedes, y para lograrlo, es necesario contar con un equipo altamente capacitado y comprometido.

Al Gerente General de Samiria Jungle Hotel, Iquitos, se le sugiere implementar sistemas de incentivos o reconocimientos a aquellos empleados que destaquen en su desempeño y brinden un servicio excepcional a los huéspedes, esto no solo motivará a los trabajadores, sino que también mejorará la imagen y reputación del hotel.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aimara, D. S. (2021). *Diseño de las competencias laborales para el personal administrativo a través de la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8111>
- Amarilla, R. D., & Merlos, R. (2021). Calidad de servicio en hotel Ysapy de la ciudad de Pilar, desde la perspectiva del cliente, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8704 - 8717. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.948
- Bermúdez, E. Á., Pérez, E., & Barrio, B. C. (2020). Orientación profesional para la adquisición de las competencias laborales. *Revista Inclusiones*, 7(2), 50-74. Obtenido de <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/259>
- Cabrerizo, C., Schoenenberger, J., Aguilar, A., Valls, A., Gayoso, A., & Plana, P. (2021). *La recuperación del sector hotelero. Elemento tractor de la economía de España*. España: Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/financia-l-advisory/Deloitte-ES-finance-recuperacion-sector-hotelero-fondos-ue.pdf>
- Calderón, P. (2023). *Evaluación y medición de competencias laborales para funcionarios públicos municipales del Estado de Chihuahua*. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Chihuahua. Obtenido de

<http://erecursos.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/6661/Tesis%20Doctoral%20Paulina%20Calderon%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campos, C. (2023). *Brasil, Argentina y México líderes en Soft Power en América Latina según Brand Finance*. Obtenido de Brand Finance: <https://brandfinance.com/press-releases/brasil-argentina-y-mexico-lideres-en-soft-power-en-america-latina-segun-brand-finance>

Carrasco, L. A. (2022). *Calidad de servicio en dos hoteles tres estrellas del distrito de Andahuaylas, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Callao, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100514/Carrasco_JLA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Charca, C. J. (2022). *Nivel de calidad de servicio del Hotel Conde de Lemos, Arequipa – 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11572/79.0193.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Enríquez, W. J. (2019). *Análisis de las competencias laborales en hoteles de la ciudad de Tulcán para identificar un modelo de capacitación continua*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/412%20An%c3%a1lisis%20de%20las%20competencias%20laborales%20en%20hoteles%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%c3%a1n%20para%](http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/691/1/412%20An%c3%a1lisis%20de%20las%20competencias%20laborales%20en%20hoteles%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%c3%a1n%20para%20)

20identificar%20un%20modelo%20de%20capacitaci%3%b3n%20co
ntinua.pdf

Gutiérrez, M. (2021). *Análisis del sector hotelero en España: el caso de Meliá Hotels International*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/171400/Gutierrez%20-%20Analisis%20del%20sector%20hotelero%20en%20España%20el%20caso%20de%20Melia%20Hotels%20International.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Hotel Samiria Jungle. (2023). *Hotel Samiria Jungle*. Obtenido de Hotel Samiria Jungle: <https://samirijunglehotel.com/>

Hurtado, P. (2022). *Marca Machu Picchu: certifican a hoteles y agencias de viaje por mejor servicio al turista*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-marca-machu-picchu-certifican-a-hoteles-y-agencias-viaje-mejor-servicio-al-turista-919772.aspx>

López, M., Rodríguez, Y., Pons, R. C., & Tanda, J. (2020). Calidad percibida en hoteles de ciudad: un instrumento para su evaluación. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3), 552-568. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v8n3/2310-340X-cod-8-03-552.pdf>

Martinez, M. B., & Navarrete, D. E. (2022). *Competencia laboral y rendimiento en el trabajo del colaborador del Órgano de Control Institucional DIRIS Lima Este, El Agustino 2022*. Tesis de pregrado, Universidad César

- Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116136/Martinez_TMB-Navarrete_LDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendonça, F., & Corseuil, C. H. (2021). *Brasil › Impacto de la pandemia del COVID-19 en el mercado laboral*. Brasil: Organizacional Internacional de Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_814303.pdf
- Muñoz, S. M., Vargas, F. M., Miranda, Y. O., & Esquivel, R. (2021). Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(42), 29 - 51. doi:<http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i42.5281>
- Oblitas, S. Z. (2021). *Plan de capacitación para el desarrollo de competencias laborales en los colaboradores de Edpyme Alternativa Agencia Cutervo*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68752/Oblitas_PSZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (01 de 1988). Servqual: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- y

- Pérez, D. (2021). Acciones de posgrado para competencias profesionales específicas en afecciones oftalmológicas por el residente de Pediatría. *Revista Edumed Holguin*, 1(2), 1 - 22. Obtenido de <https://edumedholguin2021.sld.cu/index.php/edumedholguin/2021/paper/view/389/0>
- Ramirez, W. E. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *LÚMINA*, 23(1), E0019. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>
- Ramos, Y., Pérez, A., & Duffus, D. (2021). Propuesta de un nuevo índice para la gestión de la reputación online de hoteles. *Retos de la Dirección*, 15(1), 222 - 244. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v15n1/2306-9155-rdir-15-01-222.pdf>
- Rengifo, S., & Rodriguez, G. (2021). *Calidad de servicio al cliente en línea aérea LATAM de la ciudad de Iquitos, año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7953/Solange_Tesis_Titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- REPORTUR. (2022). *Problema hotelero en Cancún ante personal que desconoce el inglés*. Obtenido de REPORTUR.mx: <https://www.reportur.com/estados-unidos/2022/05/12/hoteles-de-cancun-claman-por-personal-calificado-que-sepa-ingles/>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis de maestría, Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de https://www.academia.edu/40997905/UNIVERSIDAD_CAT%C3%93LICA_DE_SANTIAGO_DE_GUAYAQUIL_SISTEMA_DE_POSGRADO_MAESTR%C3%8DA_EN_ADMINISTRACI%C3%93N_DE_EMPRESAS_TEMA_La_calidad_de_servicio_y_la_satisfacci%C3%B3n_de_los_clientes_de_la_empresa_Greenandes_Ecuador_A

Sandoval, E. R. (2019). *Rendimiento Laboral y la excelencia de servicio en el área de operaciones de la empresa BGM S.A.C - Lima, 2018 - Perú*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6254/Sandoval%20Alayo%20Edward%20Ricardo.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Schäfer, J. D., Bortoluzzi, D. A., Maier, S. M., & Lunkes, R. J. (2018). El desempeño organizacional como instrumento de gestión. Un análisis de los hoteles brasileños de grandes dimensiones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(3), 666-678. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757123015/movil/>

Silador, R. R., Utrera, A. I., Vargas, E. E., & Dueñas, J. O. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería. Estudio de caso. *Revista de Investigación en Turismo*, 3(1), 1 - 20. doi:<https://doi.org/10.24215/27186717e028>

Soto, S., & Villena, T. D. (2020). Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco -

2018. *Revista San Gregorio*(38), 27 - 37.
doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1195>

Ugalde, J., Vasconcelos-Vásquez, K. L., & Montero, B. (2021). La gamificación favorece la competencia laboral. *Company Games & Business Simulation Academic Journal*, 1(1), 21-33. Obtenido de <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/businesssimulationjournal/article/view/850>

Vargas Zúñiga, F. (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Montevideo: CINTERFOR. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/40preg_web.pdf

Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI. *Revista Transformar*, 2(2), 20–29. Obtenido de <https://www.revistatransformar.cl/index.php/transformar/article/view/20>

Zhang, Y., Liang, D., & Xu, Z. (2022). Cross-platform hotel evaluation by aggregating multi-website consumer reviews with probabilistic linguistic term set and Choquet integral. *Annals of Operations Research*, 1 - 35. doi:<https://doi.org/10.1007/s10479-022-05075-7>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Competencia laboral y calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.</p>	<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la competencia laboral y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la identificación de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023? ¿Qué relación existe entre la normalización de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023? ¿Qué relación existe entre la formación de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la competencia laboral y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la identificación de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023. Determinar la relación que existe entre la normalización de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023. Determinar la relación que existe entre la formación de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023. 	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre la competencia laboral y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi₁: Existe relación entre la identificación de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.</p> <p>Hi₂: Existe relación entre la normalización de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.</p> <p>Hi₃: Existe relación entre la formación de competencias y la calidad de servicio de los empleados en Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Nivel descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: fue de 150 huéspedes nacionales que se hospedaron en un trimestre del año.</p> <p>Muestra: estuvo conformada por 150 huéspedes del Samiria Jungle Hotel.</p> <p>Procesamiento de datos: Programa SPSS y Excel</p>	<p>El cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos



UNAP

Ficha de Recolección de Datos

Variable 1: Competencia laboral

Estimado Huésped:

La actual encuesta forma parte de una investigación que tiene el objetivo de evaluar el plan de tesis que se titula: Competencia laboral y calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023. De tal forma le agradecemos ser sincero.

Instrucciones: Lee atentamente y marca con una X en el casillero de su preferencia.

Totalmente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Variable a evaluar	Valoración				
		1	2	3	4	5
V1-Competencia Laboral						
Identificación de competencias						
1	El perfil de los empleados genera bienestar en los huéspedes.					
2	Los empleados demuestran habilidad al momento de cumplir con su trabajo.					
3	Los empleados cumplen con sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo.					
4	Los empleados se expresan y comunican de forma adecuada.					
Normalización de competencias						
5	Los empleados muestran conocimiento al brindar el servicio.					
6	Los empleados se comportan adecuadamente al brindar el servicio.					
7	El desempeño de los empleados cumple con las expectativas del huésped.					
8	Los empleados están al nivel de los estándares laborales que pertenecen a su área de trabajo.					

Formación de competencias					
9	Los empleados evidencian nuevas técnicas al ofrecer el servicio.				
10	Los empleados son capaces de cumplir correctamente sus tareas.				
11	Los empleados evidencian calidad laboral al desarrollar sus actividades.				
12	La experiencia de los empleados se evidencia al cumplir con las exigencias de los clientes.				



UNAP

Ficha de Recolección de Datos

Variable 2: Calidad de servicio

Estimado Huésped:

La actual encuesta forma parte de una investigación que tiene el objetivo de evaluar el plan de tesis que se titula: Competencia laboral y calidad de servicio en los empleados de Samiria Jungle Hotel, Iquitos 2023. De tal forma le agradecemos ser sincero.

Instrucciones: Lee atentamente y marca con una X en el casillero de su preferencia.

Totalmente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Variable a evaluar	Valoración				
		1	2	3	4	5
V2-Calidad de servicio						
Fiabilidad						
1	El hotel ofrece el servicio prometido.					
2	El hotel realiza un servicio preciso y puntual.					
Capacidad de respuesta						
3	Ante los imprevistos el hotel actúa con rapidez.					
4	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.					
Seguridad						
5	El hotel y sus empleados transmiten seguridad.					
6	El comportamiento de los empleados inspira confianza.					
Empatía						
7	Los empleados ofrecen una atención personalizada.					

8	Los empleados son comprensivos ante los inconvenientes.					
Elementos tangibles						
9	Las instalaciones y equipos de la empresa son modernos.					
10	El hotel posee tecnología innovadora.					
11	Los empleados transmiten el mensaje de marca del hotel utilizando los materiales de comunicación.					

3. Estadística complementaria

Fiabilidad

Variable 1: Competencia laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	12

Variable 2: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	11

4. Consentimiento informado

Yo,por el presente documento declaro que he leído el cuestionario de la investigación, previamente informado e invitado a participar, la cual se denominada:
.....
....., del Sr.y tiene como objetivo.....

Tuve la ocasión de preguntar sobre ella y se me ha respondido satisfactoriamente las preguntas que realicé.

Consiento por mi voluntad participar en esta investigación.

Su participación en este estudio no le implica ningún riesgo de daño físico o psicológico. Por lo tanto, todos los datos recopilados serán estrictamente anónimos y privados. Del mismo modo, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y se utilizarán solo para fines científicos. Una persona responsable de esto, como tutor de datos, será un investigador responsable del proyecto que tomará todas las medidas necesarias para las precauciones para el procesamiento de datos adecuado, la protección de la información registrada y la tutela adecuada.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable